

## **Implementasi Digital Pre Check-in sebagai Strategi Pelayanan Front Office pada Hotel X di Tengah Lonjakan Kunjungan Akibat Event di Kawasan GBK**

**Berliana Stefanie Kharisma Wuaten<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sahid Jakarta

\*Corresponding email: [berlianastefanie10@gmail.com](mailto:berlianastefanie10@gmail.com)

**Abstrak:** Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam industri perhotelan, khususnya dalam pengembangan sistem pelayanan yang lebih cepat, fleksibel, dan berorientasi pada pengalaman tamu (guest experience). Salah satu bentuk transformasi digital dalam operasional hotel adalah penerapan digital pre check-in, yaitu proses registrasi tamu yang dilakukan secara daring sebelum kedatangan untuk mengurangi aktivitas administratif pada saat proses check-in di meja Front Office. Penerapan teknologi tersebut menjadi semakin relevan bagi hotel yang berada di kawasan dengan tingkat mobilitas tamu tinggi, seperti kawasan Gelora Bung Karno (GBK), yang mengalami peningkatan jumlah kunjungan akibat penyelenggaraan berbagai event berskala besar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digital pre check-in sebagai strategi pelayanan Front Office pada Hotel X dalam menghadapi lonjakan kunjungan akibat event di kawasan GBK serta mengidentifikasi kontribusinya terhadap efisiensi operasional hotel. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Data penelitian diperoleh melalui observasi langsung selama kegiatan praktik kerja lapangan pada Departemen Front Office, dokumentasi proses operasional hotel, serta studi literatur yang relevan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digital pre check-in mampu membantu mempercepat proses pelayanan tamu melalui penyelesaian sebagian administrasi sebelum kedatangan, sehingga dapat mengurangi kepadatan antrean pada periode sibuk. Selain itu, sistem ini mendukung produktivitas staf Front Office melalui penyederhanaan proses registrasi dan meningkatkan koordinasi antar departemen dalam persiapan layanan tamu. Dari aspek operasional, digital pre check-in berkontribusi terhadap efisiensi penggunaan sumber daya melalui pengurangan aktivitas administrasi manual, penggunaan dokumen fisik, serta optimalisasi waktu kerja staf. Namun, efektivitas implementasi masih dipengaruhi oleh tingkat partisipasi tamu dalam menggunakan layanan digital tersebut. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan edukasi kepada tamu, optimalisasi integrasi sistem dengan Property Management System (PMS), serta evaluasi berkala untuk meningkatkan efektivitas penerapan digital pre check-in.

**Kata Kunci:** digital pre check-in, Front Office, transformasi digital, efisiensi operasional, industri perhotelan.

**Abstract:** Digital technology development has significantly transformed the hospitality industry, particularly in developing faster, more flexible, and guest-oriented service systems. One form of digital transformation in hotel operations is the implementation of digital pre check-in, which allows guests to complete registration procedures online before arrival, reducing administrative activities during the traditional Front Office check-in process. This technology becomes increasingly relevant for hotels located in high-mobility areas, such as the Gelora Bung Karno (GBK) area, which frequently experiences increased guest arrivals due to large-scale events. This study aims to analyze the implementation of digital pre check-in as a Front Office service strategy at Hotel X in managing increased guest arrivals caused by events around the GBK area and to identify its contribution to hotel operational efficiency. This research employed a descriptive qualitative approach using a case study method. Data were collected through direct observation during an internship program at the Front Office Department, operational documentation, and relevant literature studies. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that digital pre check-in supports faster guest service processes by allowing administrative procedures to be completed before arrival, thereby reducing congestion during peak periods. Furthermore, the system improves Front Office staff productivity by simplifying registration procedures and enhancing coordination among hotel departments in preparing guest services. From an operational perspective, digital pre check-in contributes to resource efficiency through reducing manual administrative activities, physical document usage, and optimizing staff working time. However, its effectiveness remains influenced by guest participation in utilizing digital services. Therefore, hotels need to improve guest education, optimize integration with Property Management Systems (PMS), and conduct continuous evaluations to maximize the effectiveness of digital pre check-in implementation.

**Keywords:** digital pre check-in, Front Office, digital transformation, operational efficiency, hospitality industry.

## PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang mengalami perkembangan pesat seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi informasi dan perubahan ekspektasi konsumen terhadap kualitas pelayanan. Perkembangan teknologi digital telah mendorong hotel untuk melakukan transformasi operasional melalui penerapan berbagai sistem berbasis digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi proses kerja, mempercepat pelayanan, serta menciptakan pengalaman tamu yang lebih baik (guest experience) (Law et al., 2020). Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, kemampuan hotel dalam menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, dan responsif menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas tamu.

Salah satu bagian operasional hotel yang memiliki peran strategis dalam membentuk pengalaman awal tamu adalah Departemen Front Office. Departemen ini menjadi titik interaksi pertama antara tamu dan hotel yang bertanggung jawab terhadap berbagai aktivitas pelayanan, mulai dari reservasi, registrasi tamu, proses check-in, pemberian informasi fasilitas hotel, hingga proses check-out (Bagyono, 2014). Kualitas pelayanan Front Office sangat dipengaruhi oleh kemampuan hotel dalam mengelola kecepatan pelayanan, ketepatan administrasi, serta kemampuan menangani peningkatan jumlah tamu dalam waktu tertentu.

Dalam kondisi operasional normal, proses check-in dapat dilakukan melalui prosedur konvensional dengan pemeriksaan identitas, pengisian formulir registrasi, verifikasi data reservasi, serta penyerahan akses kamar. Namun, ketika terjadi peningkatan jumlah tamu secara bersamaan (peak season), proses tersebut dapat menjadi salah satu titik hambatan operasional. Lonjakan kedatangan tamu dalam waktu yang hampir bersamaan berpotensi menyebabkan antrean panjang, peningkatan beban kerja staf, serta penurunan kualitas pengalaman tamu apabila tidak didukung dengan sistem pelayanan yang efektif.

Permasalahan tersebut menjadi semakin relevan bagi hotel yang berlokasi di kawasan strategis dengan tingkat aktivitas tinggi, salah satunya kawasan Gelora Bung Karno (GBK), Jakarta. Kawasan GBK sering menjadi lokasi penyelenggaraan berbagai kegiatan besar seperti konser musik, pertandingan olahraga, pameran, konferensi, dan kegiatan nasional lainnya. Aktivitas tersebut memberikan dampak terhadap peningkatan permintaan akomodasi, termasuk peningkatan jumlah tamu hotel dalam periode waktu yang relatif singkat. Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan praktik kerja lapangan di Hotel X, peningkatan jumlah tamu umumnya terjadi menjelang pelaksanaan event dan mencapai puncaknya pada periode check-in sekitar pukul 14.00–17.00 WIB. Kondisi tersebut menyebabkan Departemen Front Office harus menangani volume pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan kondisi operasional biasa.

Selain berdampak terhadap kualitas pelayanan, peningkatan jumlah tamu juga dapat memengaruhi aspek efisiensi operasional hotel. Aktivitas administrasi manual selama proses check-in membutuhkan penggunaan berbagai sumber daya, seperti formulir registrasi, dokumen cetak, alat tulis kantor, serta waktu kerja staf. Dalam perspektif manajemen operasional, efisiensi tidak hanya berkaitan dengan pengurangan biaya, tetapi juga kemampuan organisasi dalam menggunakan sumber daya secara optimal untuk mencapai kualitas pelayanan yang maksimal (Hansen & Mowen, 2015).

Salah satu inovasi yang diterapkan untuk menjawab kebutuhan tersebut adalah digital pre check-in. Sistem ini memungkinkan tamu melakukan sebagian proses registrasi sebelum datang ke hotel melalui platform digital, seperti pengisian data pribadi, pengunggahan identitas, dan konfirmasi informasi reservasi. Dengan adanya proses tersebut, aktivitas administratif yang sebelumnya dilakukan sepenuhnya di meja Front Office dapat dikurangi sehingga staf dapat lebih fokus pada proses verifikasi akhir dan pelayanan kepada tamu. Penerapan digital pre check-in menjadi salah satu bentuk transformasi digital dalam industri hospitality yang

bertujuan meningkatkan efisiensi sekaligus memberikan pengalaman pelayanan yang lebih praktis bagi tamu.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas penerapan teknologi digital dalam industri perhotelan, kajian mengenai implementasi digital pre check-in secara spesifik sebagai strategi operasional Front Office dalam menghadapi lonjakan kunjungan akibat event masih relatif terbatas, khususnya pada konteks hotel yang berada di kawasan aktivitas event seperti GBK. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana penerapan digital pre check-in dapat mendukung pelayanan Front Office serta kontribusinya terhadap efisiensi operasional hotel.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi digital pre check-in pada Departemen Front Office Hotel X dalam menghadapi lonjakan kunjungan akibat event di kawasan GBK?
2. Bagaimana kontribusi penerapan digital pre check-in terhadap peningkatan kualitas pelayanan Front Office?
3. Bagaimana peran digital pre check-in dalam mendukung efisiensi operasional hotel?

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digital pre check-in sebagai strategi pelayanan Front Office pada Hotel X serta mengidentifikasi kontribusinya terhadap efisiensi operasional hotel ketika menghadapi peningkatan jumlah tamu akibat penyelenggaraan event di kawasan GBK.

## LANDASAN TEORI

### Transformasi Digital dalam Industri Perhotelan

Transformasi digital merupakan proses perubahan organisasi melalui pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan proses bisnis, menciptakan nilai baru, serta meningkatkan kemampuan organisasi dalam merespons perubahan lingkungan bisnis. Dalam industri perhotelan, transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat teknologi, tetapi juga mencakup perubahan pola pelayanan, pengelolaan data tamu, integrasi sistem operasional, serta penciptaan pengalaman pelanggan yang lebih personal dan efisien.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong hotel untuk mengadopsi berbagai inovasi digital, seperti aplikasi mobile hotel, sistem reservasi daring, property management system (PMS), layanan self-service technology, hingga sistem check-in tanpa kontak (contactless check-in). Penerapan teknologi tersebut bertujuan mengurangi hambatan dalam perjalanan pelanggan (customer journey) serta meningkatkan kualitas interaksi antara hotel dan tamu (Law et al., 2020).

Menurut Anwar et al. (2024), transformasi digital dalam industri perhotelan menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman tamu. Teknologi digital memungkinkan hotel melakukan otomatisasi proses administratif, mempercepat pelayanan, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia. Namun demikian, keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kemampuan integrasi sistem, serta penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut.

Dalam konteks operasional hotel modern, transformasi digital diarahkan untuk menciptakan konsep pelayanan yang lebih fleksibel (flexible service) dan minim hambatan (frictionless service). Sistem digital memungkinkan sebagian aktivitas pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual dialihkan menjadi proses mandiri oleh tamu, sehingga staf hotel dapat lebih fokus pada aktivitas pelayanan yang memiliki nilai tambah.

### **Front Office dalam Operasional Hotel**

Front Office merupakan salah satu departemen utama dalam operasional hotel yang memiliki fungsi sebagai pusat pelayanan tamu sejak sebelum kedatangan hingga setelah keberangkatan. Departemen ini memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan reservasi, proses registrasi, penyediaan informasi, pelayanan permintaan tamu, hingga penyelesaian proses check-out (Bagyono, 2014).

Sebagai bagian yang menjadi titik kontak pertama (first point of contact) antara tamu dan hotel, kualitas pelayanan Front Office memiliki pengaruh terhadap persepsi awal tamu terhadap kualitas hotel secara keseluruhan. Kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, keramahan staf, dan kemampuan menangani kondisi operasional yang padat menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu.

Pada kondisi tingkat hunian normal, proses check-in secara konvensional masih dapat berjalan secara efektif. Namun, ketika hotel menghadapi peningkatan jumlah kedatangan tamu dalam waktu bersamaan, proses manual dapat menyebabkan peningkatan waktu tunggu dan antrean pada area resepsionis. Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi Front Office karena departemen ini harus menjaga keseimbangan antara efisiensi pelayanan dan kualitas interaksi dengan tamu.

Oleh karena itu, penerapan teknologi digital pada Front Office menjadi salah satu pendekatan strategis untuk meningkatkan kapasitas pelayanan tanpa harus selalu menambah sumber daya manusia. Sistem digital memungkinkan proses administratif dilakukan lebih awal sehingga beban kerja staf pada periode sibuk dapat dikurangi.

### **Digital Pre Check-in sebagai Inovasi Pelayanan Hotel**

Digital pre check-in merupakan sistem pelayanan yang memungkinkan tamu menyelesaikan sebagian proses registrasi sebelum tiba di hotel melalui media digital. Proses tersebut umumnya mencakup pengisian informasi pribadi, pengunggahan dokumen identitas, verifikasi data reservasi, serta penyampaian informasi waktu kedatangan.

Konsep digital pre check-in merupakan bagian dari penerapan self-service technology (SST) dalam industri hospitality. Melalui teknologi tersebut, tamu memiliki kontrol lebih besar terhadap proses pelayanan yang mereka gunakan, sementara hotel memperoleh keuntungan melalui penyederhanaan proses administrasi dan peningkatan efisiensi operasional.

Penelitian mengenai perkembangan teknologi layanan hotel menunjukkan bahwa penerapan sistem digital seperti mobile check-in, self check-in, dan layanan tanpa kontak mampu meningkatkan kemudahan akses, mempercepat proses pelayanan, serta memberikan pengalaman yang lebih praktis bagi pengguna.

Dalam penerapannya, digital pre check-in memberikan manfaat pada dua sisi. Dari sisi tamu, sistem ini mengurangi waktu tunggu karena sebagian besar proses administratif telah dilakukan sebelum kedatangan. Dari sisi hotel, sistem ini membantu staf Front Office mengurangi aktivitas input data secara manual sehingga pelayanan dapat dilakukan lebih cepat dan akurat.

Selain itu, digital pre check-in dapat mendukung konsep guest journey management, yaitu pendekatan yang melihat pengalaman tamu sebagai suatu rangkaian proses mulai dari sebelum datang, selama menginap, hingga setelah meninggalkan hotel. Teknologi digital memungkinkan hotel menciptakan perjalanan layanan yang lebih terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan tamu.

### **Efisiensi Operasional Hotel**

Efisiensi operasional merupakan kemampuan organisasi dalam menggunakan sumber daya secara optimal untuk mencapai tujuan pelayanan dengan penggunaan biaya, waktu, dan tenaga yang efektif. Dalam industri perhotelan, efisiensi tidak hanya berkaitan dengan pengurangan biaya, tetapi juga bagaimana hotel mampu mempertahankan kualitas pelayanan dengan sumber daya yang tersedia.

Menurut Hansen dan Mowen (2015), pengendalian biaya (cost control) dilakukan untuk memastikan aktivitas organisasi berjalan secara efektif tanpa mengurangi kualitas produk atau layanan yang diberikan kepada pelanggan. Konsep tersebut relevan dalam operasional hotel karena aktivitas pelayanan harus tetap berjalan optimal meskipun terjadi fluktuasi jumlah tamu.

Pada Departemen Front Office, komponen operasional yang berkaitan dengan efisiensi antara lain:

1. waktu pelayanan tamu;
2. penggunaan dokumen administrasi;
3. kebutuhan tenaga kerja;
4. koordinasi antar departemen;
5. kemampuan menangani periode peningkatan okupansi.

Penerapan teknologi digital seperti digital pre check-in dapat menjadi salah satu strategi peningkatan efisiensi karena mampu mengurangi pekerjaan administratif yang bersifat berulang. Dengan tersedianya data tamu sebelum kedatangan, staf dapat mengalokasikan waktu kerja untuk aktivitas pelayanan yang lebih kompleks.

Penelitian mengenai digital transformation pada hotel menunjukkan bahwa penerapan teknologi pelayanan cerdas (smart service technology) dapat meningkatkan efisiensi proses operasional melalui otomatisasi layanan, pengurangan pekerjaan manual, dan peningkatan kualitas pengelolaan informasi.

### **Peak Season dan Dampaknya terhadap Operasional Hotel**

Peak season merupakan periode ketika terjadi peningkatan permintaan layanan secara signifikan dibandingkan kondisi normal. Dalam industri perhotelan, peningkatan tersebut dapat disebabkan oleh faktor musiman, kegiatan wisata, maupun penyelenggaraan event tertentu.

Hotel yang berada di sekitar pusat kegiatan besar seperti kawasan Gelora Bung Karno (GBK) memiliki karakteristik permintaan yang sangat dipengaruhi oleh penyelenggaraan event. Konser, pertandingan olahraga, pameran, dan kegiatan nasional dapat meningkatkan kebutuhan akomodasi dalam waktu relatif singkat.

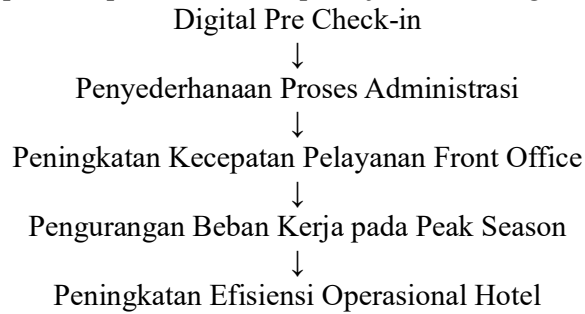
Peningkatan jumlah tamu dalam periode tertentu memberikan peluang bagi hotel untuk meningkatkan pendapatan, tetapi juga menciptakan tantangan operasional. Departemen Front Office menjadi salah satu bagian yang paling terdampak karena harus menangani peningkatan aktivitas registrasi, permintaan informasi, serta koordinasi pelayanan kamar.

Dalam kondisi tersebut, teknologi digital menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan kemampuan hotel dalam menghadapi variasi permintaan. Sistem pelayanan digital memungkinkan hotel menjaga kualitas layanan meskipun terjadi peningkatan jumlah tamu secara bersamaan.

### **Kerangka Pemikiran Penelitian**

Berdasarkan kajian literatur tersebut, penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran bahwa penerapan digital pre check-in merupakan bentuk transformasi digital dalam pelayanan Front Office yang dapat memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan dan efisiensi operasional hotel.

Hubungan konsep dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:



Kerangka tersebut menjadi dasar analisis penelitian dalam memahami bagaimana implementasi digital pre check-in diterapkan pada Hotel X serta bagaimana kontribusinya dalam menghadapi lonjakan kunjungan akibat event di kawasan GBK.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam fenomena implementasi digital pre check-in sebagai strategi pelayanan Front Office dalam konteks operasional hotel yang mengalami peningkatan jumlah kunjungan akibat event di kawasan Gelora Bung Karno (GBK). Menurut Creswell dan Poth (2018), penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial maupun organisasi melalui pengumpulan data secara langsung pada kondisi alamiah. Sementara itu, metode studi kasus digunakan karena penelitian berfokus pada satu objek tertentu, yaitu Hotel X, sehingga memungkinkan eksplorasi fenomena secara mendalam berdasarkan konteks operasional yang nyata (Yin, 2018).

Data penelitian diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap aktivitas Departemen Front Office selama pelaksanaan praktik kerja lapangan, khususnya terkait alur pelayanan check-in, penerapan digital pre check-in, kondisi pelayanan saat periode peningkatan jumlah tamu, serta koordinasi antar departemen. Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi operasional hotel dan studi literatur yang relevan dengan transformasi digital dalam industri hospitality, teknologi pelayanan hotel, dan efisiensi operasional. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), penggunaan berbagai sumber data dalam penelitian kualitatif dapat membantu memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap fenomena yang dikaji.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil observasi dan dokumentasi dikategorikan berdasarkan tema penelitian, yaitu implementasi digital pre check-in, peningkatan kualitas pelayanan Front Office, efisiensi operasional, serta kendala penerapan sistem digital. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan hasil observasi, dokumentasi operasional, dan kajian literatur untuk memastikan konsistensi temuan penelitian. Menurut Yin (2018), triangulasi merupakan salah satu strategi penting dalam penelitian studi kasus untuk meningkatkan kredibilitas dan validitas interpretasi hasil penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kondisi Operasional Front Office Hotel X pada Periode Lonjakan Kunjungan Akibat Event GBK**

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan praktik kerja lapangan pada Departemen Front Office Hotel X, diketahui bahwa aktivitas operasional hotel mengalami peningkatan ketika berlangsung berbagai event di kawasan Gelora Bung Karno (GBK). Event seperti konser musik, pertandingan olahraga, pameran, dan kegiatan berskala nasional menyebabkan peningkatan jumlah tamu yang melakukan reservasi maupun kedatangan dalam waktu yang relatif bersamaan.

Peningkatan jumlah tamu tersebut memberikan dampak langsung terhadap aktivitas pelayanan Front Office, khususnya pada periode kedatangan (check-in period) sekitar pukul 14.00–17.00 WIB. Pada kondisi tersebut, staf Front Office harus menangani beberapa tahapan pelayanan secara bersamaan, mulai dari verifikasi data reservasi, pemeriksaan identitas, proses registrasi, pemberian informasi hotel, hingga penyerahan kartu akses kamar.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses check-in konvensional memiliki keterbatasan ketika menghadapi lonjakan permintaan dalam waktu singkat. Menurut Bagyono (2014), Front Office merupakan departemen yang memiliki fungsi utama sebagai pusat pelayanan awal bagi tamu sehingga efektivitas proses pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun persepsi kualitas hotel. Apabila proses registrasi mengalami hambatan, kondisi tersebut tidak hanya memengaruhi efisiensi kerja staf, tetapi juga dapat berdampak terhadap pengalaman tamu secara keseluruhan.

Dalam konteks hotel yang berada di kawasan strategis seperti GBK, kemampuan beradaptasi terhadap perubahan jumlah permintaan menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi pelayanan menjadi salah satu kebutuhan strategis untuk mendukung operasional hotel pada kondisi permintaan tinggi.

### **Implementasi Digital Pre Check-in sebagai Strategi Peningkatan Pelayanan Front Office**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel X telah menerapkan sistem digital pre check-in sebagai salah satu strategi untuk mengoptimalkan proses pelayanan tamu sebelum kedatangan. Melalui sistem tersebut, tamu dapat melakukan beberapa tahapan administrasi secara daring, seperti pengisian data pribadi, pengunggahan identitas, serta konfirmasi informasi reservasi sebelum tiba di hotel.

Penerapan sistem ini menyebabkan perubahan pada alur pelayanan Front Office. Pada proses konvensional, sebagian besar aktivitas administrasi dilakukan ketika tamu telah berada di meja resepsionis. Namun melalui digital pre check-in, sebagian proses administratif dapat diselesaikan sebelum kedatangan sehingga staf Front Office dapat lebih berfokus pada proses verifikasi akhir dan penyelesaian pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan konsep self-service technology (SST) dalam industri hospitality, yaitu penggunaan teknologi yang memungkinkan pelanggan melakukan sebagian aktivitas pelayanan secara mandiri dengan dukungan sistem digital. Menurut Meuter et al. (2000), teknologi pelayanan mandiri dapat meningkatkan fleksibilitas pelayanan karena pelanggan memiliki kontrol lebih besar terhadap proses layanan yang digunakan.

Dalam perkembangan industri perhotelan modern, penerapan teknologi digital seperti mobile check-in dan contactless service menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas interaksi antara hotel dan tamu. Law et al. (2020) menjelaskan bahwa perkembangan teknologi informasi dalam hospitality telah mengubah pola pelayanan hotel dari proses tradisional menuju sistem yang lebih terintegrasi, cepat, dan berbasis kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil observasi, digital pre check-in membantu mengurangi aktivitas administratif yang harus dilakukan secara langsung pada meja Front Office. Dengan demikian, sistem tersebut mendukung peningkatan kelancaran pelayanan terutama ketika hotel menghadapi peningkatan jumlah tamu akibat event.

### **Dampak Digital Pre Check-in terhadap Kualitas Pelayanan Tamu**

Implementasi digital pre check-in memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan Front Office Hotel X. Berdasarkan hasil pengamatan, proses pelayanan menjadi lebih terstruktur karena data tamu telah tersedia sebelum kedatangan. Kondisi tersebut memungkinkan staf melakukan proses verifikasi dengan lebih cepat dibandingkan proses registrasi yang sepenuhnya dilakukan secara manual.

Selain mempercepat proses administrasi, penerapan digital pre check-in juga memberikan kesempatan bagi staf Front Office untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan tamu. Ketika beban administratif berkurang, staf memiliki waktu lebih banyak untuk memberikan pelayanan tambahan, seperti memberikan informasi fasilitas hotel, menjelaskan layanan yang tersedia, maupun membantu kebutuhan khusus tamu.

Hal tersebut sesuai dengan konsep guest experience, yaitu pendekatan pelayanan yang tidak hanya berfokus pada penyelesaian transaksi, tetapi juga menciptakan pengalaman positif sepanjang perjalanan pelanggan (customer journey). Menurut Buhalis dan Moldavska (2021), teknologi digital dalam hospitality berperan dalam meningkatkan pengalaman pelanggan melalui pelayanan yang lebih personal, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Dengan demikian, digital pre check-in tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mempercepat proses administrasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan kualitas hubungan antara hotel dan tamu.

### **Kontribusi Digital Pre Check-in terhadap Efisiensi Operasional Hotel**

Selain memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa digital pre check-in berkontribusi terhadap efisiensi operasional Hotel X. Efisiensi tersebut terlihat melalui berkurangnya aktivitas administratif manual, penggunaan dokumen fisik, serta optimalisasi waktu kerja staf Front Office.

Sebelum penerapan sistem digital, proses registrasi membutuhkan berbagai aktivitas pendukung seperti pencetakan dokumen, penggunaan formulir registrasi, dan pemeriksaan data secara manual. Ketika jumlah tamu meningkat akibat event, kebutuhan terhadap aktivitas tersebut juga mengalami peningkatan.

Melalui digital pre check-in, sebagian data tamu telah tersedia secara elektronik sebelum kedatangan sehingga kebutuhan terhadap proses administrasi secara langsung dapat dikurangi. Kondisi ini menunjukkan bahwa teknologi digital dapat membantu hotel dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya operasional.

Menurut Hansen dan Mowen (2015), efisiensi operasional tidak hanya berkaitan dengan pengurangan biaya, tetapi juga kemampuan organisasi dalam menggunakan sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, digital pre check-in mendukung efisiensi melalui pengurangan pekerjaan administratif berulang dan peningkatan produktivitas staf.

Namun demikian, penelitian ini belum melakukan pengukuran kuantitatif mengenai besaran pengurangan biaya atau waktu pelayanan. Oleh karena itu, kontribusi efisiensi yang ditemukan dalam penelitian ini bersifat kualitatif berdasarkan hasil observasi terhadap perubahan proses kerja.

### **Peran Digital Pre Check-in dalam Mendukung Koordinasi Antar Departemen**

Selain memberikan manfaat pada proses pelayanan langsung kepada tamu, implementasi digital pre check-in juga memberikan pengaruh terhadap koordinasi antar departemen dalam operasional hotel.

Berdasarkan hasil observasi, data tamu yang tersedia lebih awal membantu Departemen Front Office dalam melakukan koordinasi dengan bagian lain, khususnya Housekeeping dan Reservation. Informasi mengenai kedatangan tamu dapat digunakan sebagai dasar untuk memastikan kesiapan kamar dan kesesuaian data reservasi.

Koordinasi antar departemen merupakan aspek penting dalam operasional hotel karena pelayanan kepada tamu melibatkan berbagai unit kerja yang saling berhubungan. Menurut Sulastiyono (2011), keberhasilan penyelenggaraan pelayanan hotel tidak hanya bergantung pada satu departemen, tetapi membutuhkan integrasi kerja antar bagian untuk memastikan kebutuhan tamu terpenuhi.

Dengan adanya dukungan sistem digital, pertukaran informasi menjadi lebih efektif sehingga dapat membantu mengurangi potensi kesalahan administratif dan meningkatkan kesiapan pelayanan.

### **Kendala Implementasi Digital Pre Check-in dan Strategi Pengembangan**

Meskipun memberikan berbagai manfaat, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digital pre check-in di Hotel X masih menghadapi beberapa kendala. Salah satu kendala utama adalah belum seluruh tamu memanfaatkan fasilitas digital pre check-in sebelum kedatangan.

Berdasarkan hasil observasi, sebagian tamu masih melakukan proses registrasi secara langsung ketika tiba di hotel karena belum memahami prosedur penggunaan sistem digital atau tidak menyelesaikan proses registrasi sebelum kedatangan. Kondisi tersebut menyebabkan manfaat digital pre check-in belum dapat dirasakan secara maksimal pada seluruh tamu.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan teknologi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh tingkat penerimaan dan kesiapan pengguna. Menurut Venkatesh et al. (2003), penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

Untuk meningkatkan efektivitas penerapan digital pre check-in, Hotel X dapat melakukan beberapa strategi, yaitu:

1. meningkatkan edukasi kepada tamu mengenai manfaat digital pre check-in;
2. memberikan panduan penggunaan yang lebih sederhana;
3. mengirimkan pengingat otomatis sebelum waktu kedatangan;
4. meningkatkan integrasi sistem dengan Property Management System (PMS);
5. melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas sistem.

Melalui strategi tersebut, digital pre check-in dapat berkembang dari sekadar fasilitas tambahan menjadi bagian dari strategi transformasi digital hotel yang mendukung kualitas pelayanan dan efisiensi operasional secara berkelanjutan.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi digital pre check-in sebagai strategi pelayanan Front Office pada Hotel X dalam menghadapi lonjakan kunjungan akibat event di kawasan Gelora Bung Karno (GBK), dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi digital tersebut memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas pelayanan operasional hotel.

Implementasi digital pre check-in membantu mengoptimalkan proses pelayanan tamu melalui penyelesaian sebagian aktivitas administratif sebelum kedatangan. Dengan tersedianya data tamu secara lebih awal, Departemen Front Office dapat melakukan proses verifikasi dengan lebih efektif sehingga mampu mengurangi beban administrasi pada periode peningkatan jumlah tamu. Kondisi tersebut mendukung kelancaran proses check-in dan membantu mengurangi potensi antrean pada waktu pelayanan yang padat.

Dari aspek kualitas pelayanan, digital pre check-in memberikan dukungan terhadap peningkatan pengalaman tamu (guest experience) karena proses pelayanan menjadi lebih praktis, cepat, dan terstruktur. Selain itu, sistem ini memberikan kesempatan bagi staf Front Office untuk lebih fokus pada aktivitas pelayanan yang bersifat personal, seperti pemberian informasi hotel dan pemenuhan kebutuhan tamu.

Dari aspek operasional, penerapan digital pre check-in berkontribusi terhadap efisiensi penggunaan sumber daya melalui pengurangan aktivitas administrasi manual, penggunaan dokumen fisik, serta optimalisasi waktu kerja staf. Namun, penelitian ini menemukan bahwa efektivitas penerapan digital pre check-in masih dipengaruhi oleh tingkat partisipasi tamu dalam menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, keberhasilan sistem tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan pengguna dan kemampuan hotel dalam melakukan pengelolaan perubahan (change management).

Secara keseluruhan, digital pre check-in dapat menjadi salah satu strategi transformasi digital yang mendukung kesiapan operasional hotel dalam menghadapi fluktuasi permintaan akibat penyelenggaraan event. Meskipun demikian, penelitian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif masih diperlukan untuk mengukur secara lebih spesifik dampak penerapan sistem terhadap waktu pelayanan, tingkat penggunaan sistem, serta efisiensi biaya operasional hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Buhalis, D., & Moldavska, I. (2021). Voice assistants in hospitality: Operating information technology in hotels and tourism destinations. *Information Technology & Tourism*, 23, 1–17. <https://doi.org/10.1007/s40558-020-00177-x>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2015). *Akuntansi manajerial* (Edisi 8). Jakarta: Salemba Empat.
- Law, R., Leung, R., & Chan, I. C. C. (2020). Progression and development of information technology in the hospitality industry: The past, present and future. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(2), 577–593. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2019-0279>
- Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2000). Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Journal of Marketing*, 64(3), 50–64. <https://doi.org/10.1509/jmkg.64.3.50.18024>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morosan, C., & DeFranco, A. (2021). Co-creating value in hospitality through digital technologies: The role of smart services. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102829. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102829>

- Nawaz, A., Su, X., & Barkat, M. Q. (2024). Digital transformation in hospitality industry: Enhancing operational efficiency and customer experience through emerging technologies. *International Journal of Management Science and Information Technology*, 4(1), 1–15.
- Ruel, H., Rowe, F., & Bergeron, F. (2021). Digital transformation and information systems in hospitality organizations. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 12(4), 691–706.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Zhang, Y., Prentice, C., & Wang, X. (2022). Digital transformation in hospitality: Technology adoption and customer experience management. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 31(7), 827–846.